

GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 15 DE SETEMBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 15 de setembro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Verbo Divino, 1356 – Chácara Santo Antônio, São Paulo-SP.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 21 de setembro de 2016 a 07 de outubro de 2016, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 31 de agosto de 2016, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato Oliveira; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Eduardo Novais de Souza; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP; Sr. Gilmar Pereira Narciso, brasileiro, representando Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse ou por falta de documentação necessária para a posse como entidades eleitas Sindsaude ABC; Quintale e Filhos Ltda; Latecoere do Brasil Industria Aeronautica Ltda; e Centro Cultural Egbe ifa gidi gidi, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados o Sr. André Yooiti Muramoto, brasileiro, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; a Sra. Daniella Martins Carvalho de Souza, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ, observado o critério de maioria de votos. iv) Para ocuparem as vagas não preenchidas pela falta de representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, conforme previsto no § 1º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados os representantes dos usuários suplentes Srs(as). Cláudio Tadeu Hirata; Francisco da Silva Andrade, Talita Beluzo Sivério, entretanto, pela falta de interesse ou por já pertencer ao conselho de usuários de outra prestadora, foi convocado a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo e o Sr. Ailton Tenorio da Silva, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Como representantes dos usuários Srs(as). Enderson Leiva Zambeli; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor a Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP. Os Conselheiros: Sr. André Yooiti Muramoto, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; e em virtude da convocação acima supracitada, tomaram posse nessa 3ª reunião o Sr. Ailton Tenório da Silva e a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo como representantes dos usuários.

3.1 – Os Conselheiros Sr. Hélio Nonato Oliveira, Sr. Eduardo Novais de Souza e Sra. Daniella Martins Carvalho de Souza, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador –

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 15.09.2017 às 10:00 horas**

ABRADECONT-RJ, justificaram sua ausência. O Sr. Gilmar Pereira Narciso, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG, não justificou a ausência.

3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, dos Sr. Arnaldo.

3.3 – A reunião contou com a participação da Sr. Cristiano e Sra Maria Cláudia, representando, respectivamente a Ouvidoria e o Atendimento do grupo Claro.

3.4 - Procedida à posse dos novos Conselheiros, a composição do Conselho de Usuários da Região Sudeste, passa a ter a seguinte composição: (a) Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, Servidora Pública, como representante do PROCON de Votuporanga/SP; (b) Sr. André Yooiti Muramoto, Funcionário Público, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; (c) Sra. Daniella Martins Carvalho de Souza, Advogada, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADECONT-RJ; (d) Sr. Enderson Leiva Zambeli, Empresário, como representante dos usuários; (e) Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, Gerente Administrativo, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens, como representante dos usuários; (f) Sr. Eduardo Novais de Souza, Motorista, como representante dos usuários; (g) Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá, Contador, como representante dos usuários; (h) Sr. Luis dos Santos Pereira, Especialista em Telecomunicações, como representante dos usuários; (i) Sr. Ailton Tenório da Silva, Professor, como representante dos usuários; todos devidamente qualificados no termo de posse assinado nesta data e permanecendo empossados até 31.12.2019 ou até que renunciem ou sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e (j) Sr. Renato Pimenta Figueiredo, no cargo de secretário deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

4. MESA: Presidiram os trabalhos a Vice-Presidente Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.

5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES: Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:

5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta da 3º Reunião Ordinária:

1. Exposição das principais reclamações do Espírito Santo;
2. Indicadores de resolução, forma como elas tem entrado, quais canais de entrada: Procon, Consumidor.gov, Call Center;
3. Ações tomadas para resolverem tais problemas, por meio de um diagnóstico;
4. Formação dos grupos de trabalho.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 15.09.2017 às 10:00 horas

- 5.2. No tocante ao item 1 da pauta o Sr. Cristiano, teceu os comentários sobre o tema com os resultados alcançados até a presente data;
- 5.3. Quanto aos itens 2 e 3 foi também esclarecido pelo Sr. Cristiano as formas de atuação do Grupo Claro quanto as demandas atendidas nos canais indicados;
- 5.4. Por deliberação do Conselho, é solicitado ao Grupo Claro o escopo de atendimento das lojas que possuem o selo de certificação Agentes Autorizados Setor de Relacionamentos – AASR;
- 5.5. Por deliberação do Conselho, é solicitado ao Grupo Claro lista das lojas da região sudeste que possuam o escopo de atendimento das lojas próprias e com selo de certificação AASR;
- 5.6. Por deliberação do Conselho, é solicitado ao Grupo Claro o fluxo de atendimento aos pedidos de cancelamento de serviço realizado nas lojas de atendimento e informação ao cliente acerca do número de protocolo do respectivo atendimento;
- 5.7. Por deliberação do Conselho, é solicitado ao Grupo Claro o processo de disponibilização da gravação por meio do Link na internet. A informação é de que o link somente pode ser acessado uma única vez;
- 5.8. Fica estabelecido a próxima reunião do Conselho para o dia 8 de dezembro de 2017.

E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

ASSINATURAS:

ANDREA ISABEL DA SILVA THOMÉ
Representante do PROCON Votuporanga - SP

ANDRÉ YOOITI MURAMOTO
Representante do PROCON Jaborandi-SP

LUIS DOS SANTOS REBELEIRA
Representante dos Usuários – SP

ENDERSON LEIVA ZAMBELI
Representante dos Usuários – SP

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 15.09.2017 às 10:00 horas

CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO
Representante dos Usuários – SP

EDUARDO NOGUEIRA DE SOUZA
Representante dos Usuários – RJ

PAULO ROBERTO MORAES DE SÁ
Representante dos Usuários – SP

AILTON TENÓRIO DA SILVA
Representante dos Usuários – SP

JAQUELINE RIBEIRO DE SOUZA
Representante dos Usuários – SP

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO